

Original

## Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente

María José Merino-Plaza<sup>a,b,\*</sup>, Francisco Javier Carrera-Hueso<sup>c</sup>, María Rosa Roca-Castelló<sup>d</sup>, María Dolores Morro-Martín<sup>e</sup>, Amparo Martínez-Asensi<sup>e</sup> y Narjis Fikri-Benbrahim<sup>f</sup>

<sup>a</sup> Doctorado del Programa de Farmacia Social, Universidad de Granada, Granada, España

<sup>b</sup> Laboratorio, Hospital Dr. Moliner, Serra (Valencia), España

<sup>c</sup> Servicio de Farmacia, Hospital Dr. Moliner, Serra (Valencia), España

<sup>d</sup> Servicio de Medicina Interna, Hospital Dr. Moliner, Serra (Valencia), España

<sup>e</sup> Unidad de Larga Estancia, Hospital Dr. Moliner, Serra (Valencia), España

<sup>f</sup> Grupo de Investigación en Atención Farmacéutica, Cátedra María José Faus de Atención Farmacéutica, Universidad de Granada, Granada, España

### INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

#### Historia del artículo:

Recibido el 19 de diciembre de 2016

Aceptado el 7 de febrero de 2017

On-line el xxx

#### Palabras clave:

Satisfacción laboral

Cultura de seguridad

Seguridad del paciente

Organizaciones sanitarias

### R E S U M E N

**Objetivo:** Evaluar la relación existente entre la cultura de seguridad y la satisfacción laboral en un hospital de media-larga estancia, evidenciar las relaciones existentes entre las dimensiones que definen ambos constructos e identificar las dimensiones con mayor impacto sobre las dos variables.

**Métodos:** Estudio transversal realizado en 2015, utilizando la Encuesta de Satisfacción Laboral del Servicio Vasco de Salud y la versión española del cuestionario *Hospital Survey on Patient Safety* (Agency for Healthcare Research and Quality). Variables resultado: alta satisfacción laboral y alta seguridad percibida (puntuación igual o superior al percentil 75). Variables predictoras: características sociodemográficas y percepción de las dimensiones evaluadas. La asociación entre variables se cuantificó mediante *odds ratio* (OR) ajustada y su intervalo de confianza del 95%.

**Resultados:** La satisfacción laboral media fue de 7,21 (desviación estándar [DE]: 2,01) y la seguridad percibida fue de 7,48 (DE: 1,98). El percentil 75 de la distribución en ambos casos fue 9. Las variables sociodemográficas presentaron escasa significación, mientras que una buena percepción de muchas de las dimensiones consideradas sí se asoció a las variables resultado. En el análisis de datos se obtuvieron múltiples correlaciones significativas y relaciones cruzadas entre las dimensiones que definen ambos constructos, así como entre el grado de satisfacción de las dimensiones consideradas y las variables resultado.

**Conclusión:** Los resultados evidencian que existe relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad, y cuantifican el grado de asociación entre las variables estudiadas. La OR ajustada identifica las variables más fuertemente asociadas con el efecto y ayuda a seleccionar áreas de mejora.

© 2017 SESPAS. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

### Relationship between job satisfaction and patient safety culture

#### A B S T R A C T

**Objective:** To evaluate the relationship between safety culture and job satisfaction in a medium-stay hospital, showing the relationships between the dimensions that define both constructs and identifying the dimensions with the greatest impact on both variables.

**Methods:** Cross-sectional study conducted in 2015, using the Basque Health Service Job Satisfaction Survey and the Spanish version of the «Hospital Survey on Patient Safety» questionnaire (Agency for Healthcare Research and Quality). Result Variables: high job satisfaction and high degree of perceived security (score  $\geq$  75th percentile). Predictor variables: socio-demographic characteristics and perception of the evaluated dimensions. The association between variables was quantified by adjusted odds ratio (OR) and the 95% confidence interval.

**Results:** The mean job satisfaction was 7.21 (standard deviation [SD]: 2.01) and the mean of perceived safety was 7.48 (SD = 1.98). The 75th percentile of the distribution in both cases was 9. The socio-demographic variables had little significance, while a positive perception of many of the considered dimensions, was associated with high perception of the result variables. In the data analysis were obtained

#### Keywords:

Job satisfaction

Safety culture

Patient safety

Health care organizations

\* Autora para correspondencia.

Correo electrónico: [merino\\_mjo@gva.es](mailto:merino_mjo@gva.es) (M.J. Merino-Plaza).

<http://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.02.009>

0213-9111/© 2017 SESPAS. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

multiple significant correlations and cross-relations between the dimensions that define both constructs, as well as between the degree of satisfaction of the dimensions considered and the outcome variables.

**Conclusion:** The results obtained evidenced the relationship between job satisfaction and safety culture and quantify the association degree between the studied variables. The adjusted OR identifies the variables most strongly associated with the effect and helps to select improvement areas.

© 2017 SESPAS. Published by Elsevier España, S.L.U. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

## Introducción

La seguridad del paciente es un objetivo esencial de los sistemas sanitarios. Desde la perspectiva de la calidad, la seguridad es una dimensión transversal<sup>1</sup>. La creación de una cultura institucional en seguridad del paciente conduce a implementar prácticas seguras y a trabajar para prevenir los errores que suceden a diario en las organizaciones sanitarias. Este debería ser un compromiso de todos los profesionales y una prioridad en la gestión sanitaria<sup>2,3</sup>.

Para identificar los factores relacionados con las deficiencias existentes, deben evaluarse las percepciones de usuarios/as y profesionales. No basta con conocer los resultados en salud, sino que también debe comprenderse cómo se organizan y brindan los servicios a través de la opinión de los/las trabajadores/as. Uno de los factores que según los/las expertos/as influye en las percepciones de los/las profesionales es el clima de la organización, o conjunto de características que definen el ambiente de trabajo y que influye sobre el comportamiento, las relaciones y las actitudes de las personas<sup>4</sup>. Otra variable a considerar es la satisfacción laboral, o actitud de cada cual ante su trabajo, que es el resultado emocional de si el puesto cumple o no con las expectativas de la persona trabajadora<sup>5</sup>.

Las personas son un recurso imprescindible para lograr la eficacia, la eficiencia y la efectividad en las organizaciones<sup>6</sup>. Esta realidad hace que cada vez se dé más importancia al factor humano en la gestión sanitaria. El entorno influye sobre los pensamientos, las emociones y las conductas de los individuos. La gestión del capital humano y sus capacidades se convierte en una importante «palanca de cambio». Muchos/as expertos/as recomiendan formar a los/las profesionales sanitarios/as en habilidades de relación para conseguir organizaciones saludables, teniendo en cuenta aspectos físicos (ergonomía), cognitivos (estado y situación emocional del/de la profesional, habilidades de comunicación, trabajo en equipo) y organizativos (cultura de la organización)<sup>1,6-10</sup>, ya que estas variables repercuten directamente sobre aspectos como la capacidad de respuesta en la atención prestada, la empatía del personal y la seguridad de los/las pacientes<sup>4,11,12</sup>.

El objetivo de este trabajo es evaluar la relación entre la cultura de seguridad y la satisfacción laboral en un hospital de media-larga estancia, analizando las relaciones existentes entre las dimensiones que definen ambos constructos e identificando las dimensiones con mayor impacto sobre ambas variables.

## Métodos

### Población estudiada

Personal sanitario de un hospital público de media-larga estancia de 185 camas.

### Diseño

Estudio transversal realizado en marzo de 2015. Se evaluaron conjuntamente la cultura de seguridad y la satisfacción laboral. La participación fue voluntaria y anónima. Antes de realizar el estudio se contó con la aprobación de la dirección y de las comisiones de calidad, bioética y docencia e investigación.

## Herramientas de evaluación

El instrumento utilizado para evaluar la cultura de seguridad fue la versión española del cuestionario *Hospital Survey on Patient Safety* (HSOPS; Agency for Health Care Research and Quality)<sup>13</sup>. Para evaluar la satisfacción laboral se utilizó la encuesta corporativa del Servicio Vasco de Salud, elaborada y validada en 2001 desde la Dirección de Recursos Humanos de la Osakidetza<sup>14</sup>. La dirección del hospital solicitó evitar temas relacionados con la retribución, por lo que se sustituyó la dimensión 5 del cuestionario original por la dimensión 1 del Cuestionario de Satisfacción Laboral de la Universidad de Salamanca, relacionada con la definición del puesto de trabajo<sup>15</sup>.

El cuestionario aplicado constó de cinco partes:

- Características sociodemográficas.
- Preguntas del cuestionario HSOPS<sup>13</sup> que evaluaban 12 dimensiones vinculadas a la cultura de seguridad (escala Likert de 1 a 5).
- Escala visual de 0 a 10 en la que el/la profesional evaluaba la seguridad percibida en su unidad o servicio.
- Preguntas del cuestionario de la Osakidetza<sup>14</sup> que evaluaban 12 dimensiones vinculadas a la satisfacción laboral (escala Likert de 1 a 5).
- Escala visual de 0 a 10 en la que el/la profesional evaluaba su satisfacción laboral. Al final del cuestionario se incorporó una pregunta abierta para incluir sugerencias.

## Muestreo y recogida de datos

Muestreo no probabilístico consecutivo. La plantilla del hospital contaba con 206 profesionales sanitarios/as. La encuesta se distribuyó en febrero mediante el correo interno del hospital, junto con una carta que explicaba los objetivos del estudio y solicitaba la colaboración del personal. El cuestionario fue autoadministrado. Las respuestas se recogieron en marzo a través de los buzones de sugerencias para asegurar el anonimato.

## Análisis de los datos

Para describir las variables se utilizaron medidas de posición y dispersión o de frecuencia, según correspondiera. Las variables independientes fueron las características sociodemográficas y las percepciones sobre las 24 dimensiones evaluadas en la encuesta. Las variables resultado fueron la alta seguridad percibida y la alta satisfacción laboral, definidas como una puntuación igual o superior al percentil 75 de la seguridad y la satisfacción laboral percibidas<sup>16</sup>.

Para interpretar los resultados se consideró que la percepción de una dimensión era adecuada cuando su puntuación era igual o superior a 4. Para analizar la influencia de las 24 dimensiones evaluadas sobre las variables resultado se codificó, para cada una de ellas, una nueva variable denominada «Evaluación excelente de la dimensión», considerando que se alcanzaba este nivel cuando se respondía 5 (puntuación máxima) a todas las preguntas que evaluaban la dimensión considerada<sup>16</sup>.

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/7510521>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/7510521>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)